

К вопросу о синдроме выгорания: понятие, причины, симптомы, профилактика

(Окончание. Начало в [1])

Необходимо помнить, что не существует простых или универсальных решений этой проблемы. Первый шаг в контроле за процессом выгорания — взять ответственность за свое собственное переживание стресса и потом обязать себя измениться. Прежде всего необходимо научиться устанавливать или переустанавливать приоритеты и думать об изменении образа жизни, внося перемены в нашу повседневную рутину. Например, можно начать так: снова выработать в себе установку на то, что наша работа может и должна доставлять удовольствие, развивать наши личные ресурсы, чтобы поддерживать нас на рабочем месте. Постоянное профессиональное совершенствование может служить одним из важных аспектов стратегии борьбы против выгорания, возникающего в процессе профессиональной деятельности.

**Валентина
Валентиновна
СОЛОДУХО,**

*заместитель декана факультета
психологии БГПУ им. М. Танка*

ти. Если человек не проявляет инициативу в разработке своей собственной стратегии в отношении выгорания, может так случиться, что никто другой этого не сделает и ничего не изменится [12].

Чтобы повысить качество оказываемой сотрудникам помощи, необходимо в первую очередь уделить внимание подбору и подготовке руководителей учреждений, которые бы обладали достаточной компетентностью, вызывали доверие у работников организации и которые все-таки обратили бы внимание на психологическое состояние своих сотрудников.

Если взять под контроль стрессовую ситуацию и свое поведение в сложившейся

обстановке, можно избежать синдрома выгорания. Только то, что неподконтрольно влияет на нас, что происходит само по себе и нами не управляется, способно нанести сильнейший удар по нашему здоровью и психологическому состоянию, привести к непоправимым последствиям.

Что делать, если вы заметили первые признаки выгорания

Прежде всего признать, что они есть.

Те, кто помогает другим людям, как правило, стремятся отрицать собственные психологические затруднения. Трудно признаться самому себе: «Я страдаю профессиональным выгоранием». Тем более что в трудных жизненных ситуациях включаются внутренние неосознаваемые механизмы защиты. Среди них — рационализация, вытеснение травматических событий, «окаменение» чувств и тела.

Люди часто оценивают эти проявления неверно — как признак собственной силы. Некоторые защищаются от своих трудных состояний и проблем уходом в активность, стараются не думать о них (помните Скарлетт с «Я подумаю об этом завтра?») и полностью отдаются работе или помощи другим людям. Помощь другим действительно на некоторое время может принести облегчение. Однако только на некоторое время, ведь сверхактивность вредна, если она отвлекает от помощи, в которой нуждается кто-то.

Помните: блокирование своих чувств и активность, выраженные сверх меры, могут замедлить процесс вашего восстановления.

Что нужно и чего не нужно делать при выгорании

- ✓ Не скрывайте своих чувств. Проявляйте ваши эмоции и позволяйте друзьям обсуждать их вместе с вами.

- ✓ Не избегайте разговоров о том, что случилось. Используйте каждую возможность пересмотреть свой опыт наедине с собой или вместе с другими.

- ✓ Не позволяйте вашему чувству стеснения останавливать вас, когда другие предоставляют вам шанс поговорить или предлагают помощь.

- ✓ Не ожидайте, что тяжелые состояния, характерные для выгорания, уйдут сами по себе. Если не принимать мер, они будут вашими спутниками в течение длительного времени.

- ✓ Выделяйте достаточно времени для сна, отдыха, размышлений.

- ✓ Проявляйте ваши желания прямо, ясно и честно, говорите о них семье, друзьям, коллегам.

- ✓ Постарайтесь, насколько это возможно, сохранять нормальный распорядок вашей жизни.

Что делать, если вы понимаете, что выгорание уже происходит и достигло глубоких стадий

Помните: необходима специальная работа по «отреагированию» травматического опыта и возрождению чувств. И не пытайтесь самостоятельно сделать это — такую сложную (и болезненную) работу можно выполнить только вместе с профессиональным психологом-консультантом.

Настоящее место состоит в том, чтобы признать: мне необходима профессиональная помощь. Почему? Да потому что основа психологического лечения — помочь человеку «жить» и «заново собрать себя».

Сначала идет трудный процесс, цель которого — «снять панцирь бесчувствия» и разрешить своим чувствам выйти наружу. Это не ведет к утрате самоконтроля, но подавление чувств может привести к неврозам и физическим проблемам. При этом важна специальная работа с разрушительными «ядовитыми» чувствами (в частности, агрессивными). Результатом этой подготовительной работы становится «расчистка» внутреннего пространства, высвобождающая место для прихода нового, для возрождения чувств.

Следующий этап профессиональной работы — пересмотр своих жизненных мифов, целей и ценностей, а также представлений и отношения к себе самому, к другим людям и к работе. Здесь важно принять и укрепить свое «Я», осознать ценность собственной жизни, принять ответственность за свою жизнь и здоровье и занять профессиональную позицию в работе.

И только после этого шаг за шагом изменяются отношения с окружающими людьми и способы взаимодействия с ними. Происходит освоение по-новому своей профессиональной роли и других жизненных ролей и моделей поведения. Человек обретает уверенность в своих силах. А значит — он вышел из-под действия синдрома эмоционального выгорания и готов успешно жить и работать.

Оценка синдрома выгорания

Если вы заметили у себя признаки выгорания, можете воспользоваться следующей анкетой.

Инструкция. Предлагаем вам ответить на вопросы. Ответы могут быть: «Почти никогда», «Иногда», «Часто», «Почти всегда» — в зависимости от того, какой вы считаете наиболее подходящим для себя.

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным к концу рабочего дня.

2. Я плохо засыпаю из-за переживаний, связанных с работой.

3. Эмоциональная нагрузка на работе слишком велика для меня.

4. После рабочего дня я могу срывать себя на своих близких.

5. Я чувствую, что мои нервы натянуты до предела.

6. Мне сложно снять эмоциональное напряжение, возникающее у меня после рабочего дня.

7. Моя работа плохо влияет на мое здоровье.

8. После рабочего дня у меня уже ни на что не остается сил.

9. Я чувствую себя перегруженным проблемами других людей.

Интерпретация и оценка результатов. Ответы оцениваются по 4-балльной шкале: «Почти никогда» — 0 баллов, «Иногда» — 1 балл, «Часто» — 2 балла, «Почти всегда» — 3 балла. Суммарный показатель менее 3 баллов — низкий, 3 — 2 — средний, выше 12 — высокий показатель эмоционального выгорания.

Оценка предрасположенности к синдрому выгорания

Если по результатам оценки синдрома выгорания ваш уровень выгорания низкий, вы можете изучить свою предрасположенность к синдрому выгорания по следующей методике.

Инструкция. Ответьте на вопросы.

Вопрос	Да	Нет	Трудно сказать
Вы считаете себя высококвалифицированным специалистом?			
Вы занимаете нынешнюю должность дольше двух, но не более пяти лет?			
Вы живете один (одна)?			
У вас нет никакого хобби?			

Когда вы поступали на эту работу, она вам очень нравилась?			
Вы никогда не думали о перемене специальности?			
Вы почти или полностью удовлетворены своим уровнем доходов?			
В вашем окружении нет людей, являющихся для вас хорошей эмоциональной поддержкой?			

Интерпретация и оценка результатов. Ответы оцениваются по 2-балльной шкале: «Да» — 2 балла, «Трудно сказать» — 1 балл. Если в сумме вы набрали более 10 баллов, у вас достаточно высокий риск в ближайшие годы начать «выгорать».

Нужно помнить, что существуют методики для более подробной диагностики синдрома выгорания. Если вас заинтересовала самодиагностика, можно в индивидуальном порядке провести подробную диагностику.

Таким образом, синдром выгорания развивается в процессе профессиональной деятельности в форме стереотипа эмоционального поведения, проявляющегося в особенностях профессионального общения.

Эмоциональное выгорание — это динамический процесс. Возникает он поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса, когда налицо все три фазы стресса: нервное напряжение, резистенция (сопротивление) и истощение.

Важно отметить, что авторы статей и работ по синдрому выгорания определяют его неоднозначно. Одни говорят о нем как о профессиональной деформации, которая негативно отражается на профессиональной деятельности, другие — как о механизме психологической защиты, который позволяет регулировать психику и защищать ее от негативных эмоциональных воздействий.

Необходимо также подчеркнуть, что выгорание меньше касается людей, имеющих опыт успешного преодоления профессионального стресса и способных конструктивно меняться в напряженных условиях.

Наконец, важной отличительной чертой людей, устойчивых к профессиональному выгоранию, является их способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности — как в отношении самих себя, так и в отношении других людей и жизни вообще.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном обучении / В. В. Бойко. — М. : Просвещение, 2006. — 175 с.

2. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. — М. : Просвещение, 2006. — 469 с.

3. Водопьянова, Н. Е. Психическое выгорание у менеджеров и его преодоление // Психология менеджмента : учеб. для вузов / под ред. Г. С. Никифорова. — 2-е изд. — СПб. : Питер, 2004. — 639 с.

4. Водопьянова, Н. Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек — человек» : практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, Л. М. Снеткова. — СПб. : Речь, 2003. — С. 276—282.

5. Головин, С. Ю. Словарь практического психолога / сост. С. Ю. Головин. — Минск : Харвест, 2001. — 655 с.

6. Елдышова, О. А. Проблема «выгорания» в профессиональной деятельности психолога и способы профилактики // Работа переживания и психологическая помощь детям : сб. статей и тезисов выступлений II Международной конференции «телефонов доверия» (Москва, 25—27 октября 2007 г.). — М. : Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007. — С. 35—40.

7. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются : ст. 1978. — Интернет-ресурс.

8. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии : эмпирическое исследование / В. Е. Орел // Психологический журнал. — 2001. — № 1. — С. 90—101.

9. Психология профессионального здоровья / под ред. Г. С. Никифорова. — СПб. : Речь, 2006. — С. 80 с.

10. Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. — 2002. — № 3. — С. 85—95.

11. Трунов, Д. Г. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме / Д. Г. Трунов // Журнал практического психолога. — 1998. — № 5. — С. 5—7.

12. Умняшкина, С. В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий) : дис. канд. психол. наук: 19.00.04 — М. : РГБ, 2002.

13. Форманюк, Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» учителя / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. — 1994. — № 6. — С. 54—67.

14. Юдчиц, Ю. А. К проблеме профессиональной деформации / Ю. А. Юдчиц // Журнал практического психолога. — 1998. — № 7. — С. 28—29.